

四川航空股份有限公司商委销售部文件

川航商委销售发〔2021〕66号

关于强调代理人正确录入旅客电话号码的通知

各销售单位：

在现阶段加强疫情防控工作中，为切实提高对客服务质量，及时将各类防疫防控政策告知旅客，避免因无法联系旅客导致各类服务问题，现明确强调各销售代理人必须在订座信息中正确输入联系人、旅客的手机号，具体如下：

一、订座要求

1、要求各销售代理人订座时须在 PNR 的 OSI 项输入旅客、联系人正确的手机号和电话号码。

2、PNR 中的 OSICTCM 或 OSI CTCT 项具体格式：

OSI 3U CTCM13800131300/Pn（旅客本人电话）

OSI 3U CTCT13800131300（旅客本人其他联系人电话）

3、操作方式：

(1)、OSI 项手机号或电话号码格式固定为 OSI(Airline) CTCT(数字)，数字位数不做业务上的限制。

(2)、OSI 项手机号格式固定为：OSI (Airline) CTCM(手机号)/Pn。

(3)、Pn 为相应旅客，即 OSI 项的手机号码必须对应到相应旅客，如：OSI 3U CTCM12345678912/P1 为第一个旅客的手机号码。

(4)、同 PNR 多名旅客可以只留部分旅客的手机号码，但不同的 PNR 内，不能输入相同的手机号码。

(5)、一名旅客只允许输入一个电话号码。

(6)、旅客本人和联系人的电话号码可以同时存在，但 CTCM 与 CTCT 的电话号码不可以相同。

(7)、允许留下多个 CTCT 的手机号码，但不能输入相同的手机号码。

二、工作要求

各销售代理人应严格按照规定的操作格式录入旅客的手机号码，并确保旅客手机号的准确性和有效性。若未按规定格式录入或录入的旅客手机号有误，而造成的相关责任由销售代理人自行承担。

商委销售部

2021 年 10 月 16 日

四川航空股份有限公司商委销售部

2021 年 10 月 16 日印发
